

# Observatorio Aéreo

Edición: enero 2025



**ceav**

Confederación Española  
de Agencias de Viajes

INFORMACIÓN APORTADA POR



**RECLAMA  
TRAVEL**

# Tenemos una **solución** para cada tipo de cliente de **tu agencia de viajes.**



**Garantía 100**  
Ideal para los  
clientes que viajan  
ligeros de equipaje.

**Fly & Bag Protección**  
para los clientes que  
quieren viajar con  
total tranquilidad.

**Protección Aérea**  
para aquellos  
clientes que viajaron  
sin Garantía 100 o  
Fly & Bag.



Solicita **condiciones especiales** de  
estos productos para tu agencia en el

**+34 960 660 283**



## LEVEL despega como aerolínea independiente con ambiciosos planes para América

La aerolínea low-cost afronta una nueva etapa con el foco puesto en la expansión transatlántica.

LEVEL, la aerolínea low-cost del grupo IAG, ha iniciado oficialmente su operativa como una aerolínea independiente, marcando un nuevo hito en su historia.

Este movimiento permite a la compañía consolidar su posición en el competitivo mercado de vuelos transatlánticos y poner en marcha ambiciosos planes de expansión, especialmente en América.

### Independencia operativa para impulsar el crecimiento

Tras varios años operando bajo el paraguas de Iberia, LEVEL ha decidido separarse para gestionar sus operaciones de forma autónoma. Esta independencia le permitirá mayor flexibilidad en la toma de decisiones, optimizando sus rutas y operaciones para responder a las necesidades del mercado y de los pasajeros.

### Expansión en América: el principal objetivo

El continente americano es el gran objetivo de LEVEL en esta nueva etapa. La aerolínea ha anunciado planes para aumentar su capacidad en rutas ya existentes hacia destinos clave como Buenos Aires, Nueva

York y Santiago de Chile, además de explorar la apertura de nuevas conexiones. La estrategia de crecimiento apunta a aprovechar la alta demanda de vuelos entre Europa y América, tanto en el segmento de ocio como en el de negocios.

### Fortaleza en el modelo low-cost

LEVEL se mantendrá fiel a su modelo de negocio low-cost, ofreciendo tarifas competitivas en vuelos de larga distancia sin comprometer la calidad del servicio. Este enfoque ha sido clave para diferenciarse en el mercado y atraer a un público diverso, desde viajeros con presupuesto ajustado hasta clientes que buscan opciones flexibles y personalizables.

### Innovación y sostenibilidad

La aerolínea también ha reafirmado su compromiso con la sostenibilidad, incorporando aviones de nueva generación que reducen significativamente las emisiones de carbono. Además, LEVEL planea implementar tecnologías innovadoras para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente, alineándose con las tendencias globales de aviación sostenible.

### Un mercado competitivo y desafiante

El mercado transatlántico es uno de los más competitivos en la industria aérea, con actores consolidados y una creciente presencia de aerolíneas low-cost. LEVEL confía en que su propuesta de valor y su enfoque centrado en el cliente le permitan destacar en este entorno desafiante.

### Proyecciones de futuro

Con esta nueva etapa como aerolínea independiente, LEVEL busca consolidarse como un referente en los vuelos transatlánticos low-cost. La compañía ya ha comenzado a trazar su hoja de ruta para los próximos años, con la meta de ampliar su red de destinos y aumentar su participación en el mercado global.

El despegue de LEVEL como aerolínea independiente marca el inicio de una nueva era para la compañía, que afronta el futuro con ambición y confianza en su capacidad para conquistar el cielo transatlántico.





## Air India refuerza su flota con un encargo adicional de 100 aviones Airbus

### La principal aerolínea de la India apuesta por el crecimiento con una inversión histórica

**A**ir India, la aerolínea nacional del gigante asiático, ha dado un nuevo paso en su plan de expansión con la firma de un pedido adicional de 100 aeronaves al fabricante europeo Airbus. Este anuncio refuerza el compromiso de la compañía por modernizar su flota y responder a la creciente demanda de transporte aéreo en la región, convirtiéndose en uno de los mayores clientes del fabricante en Asia.

#### Una inversión sin precedentes

Con este pedido, Air India suma un total de 470 aviones encargados a Airbus, consolidando su posición como uno de los actores más destacados en el sector aéreo global. La operación incluye modelos de la familia A320neo y A350, diseñados para ofrecer mayor eficiencia operativa y reducir el impacto ambiental. Este movimiento estratégico tiene como objetivo reforzar tanto las rutas nacionales como internacionales, clave para satisfacer el rápido crecimiento del mercado indio.

#### Expansión y modernización de la flota

El pedido adicional refleja la ambición de Air India de convertirse en líder mundial

en el sector de la aviación. La compañía, que en los últimos años ha vivido una importante transformación tras su adquisición por parte del conglomerado Tata Group, está invirtiendo de forma decidida en infraestructura, servicio al cliente y sostenibilidad. Estos nuevos aviones no solo mejorarán la experiencia de los pasajeros, sino que también optimizarán la operatividad y reducirán los costos de la aerolínea a largo plazo.

#### Enfoque en la sostenibilidad

Una parte esencial de esta adquisición es la incorporación de tecnologías de vanguardia en los aviones, con un enfoque en la eficiencia del consumo de combustible y la reducción de emisiones de carbono. Airbus, por su parte, ha reafirmado su compromiso de colaborar con Air India en iniciativas que impulsen una aviación más sostenible, alineándose con los objetivos internacionales de descarbonización.

#### Impacto en el mercado global

El sector aéreo global observa con atención esta operación, que refuerza la posición de Air India como uno de los principales operadores internacionales. Este pedido también destaca la importancia de India

como mercado clave en la aviación mundial, impulsado por su rápido crecimiento económico y demográfico.

Con este movimiento, Air India no solo busca aumentar su capacidad operativa, sino también establecerse como un referente en la aviación moderna. La entrega de los aviones está programada para los próximos años, marcando una nueva era para la aerolínea en su objetivo de liderar el sector a nivel global.



## Air Europa cierra 2024 con ingresos de más de 2.900 millones de Euros



Air Europa ha anunciado que cerrará el año 2024 con una cifra récord de ingresos que supera los 2.900 millones de euros, marcando un hito histórico para la compañía. Este resultado representa un crecimiento significativo respecto a años anteriores, consolidando su posición como uno de los principales operadores en el mercado aéreo español e internacional.

#### Crecimiento sostenido en un año de desafíos

El 2024 ha sido un año crucial para Air Europa, que ha logrado capitalizar la recuperación del sector turístico y aéreo tras los desafíos de los últimos años. La compañía ha experimentado un aumento significativo en la demanda, tanto en rutas nacionales como internacionales, lo que ha sido clave para alcanzar estas cifras de negocio.

#### Factores clave del éxito

Entre los factores que han impulsado este récord de ingresos se encuentra la optimización de sus operaciones y la expansión de su red de rutas. La aerolínea ha fortalecido su presencia en mercados estratégicos como América Latina y Europa, además de introducir mejoras en su flota con la incorporación de aviones más eficientes y sostenibles.

Otro aspecto destacable ha sido su enfoque en la experiencia del cliente, con una mejora constante de los servicios a bordo y en tierra, que ha permitido a Air Europa consolidar la confianza de sus pasajeros y atraer a nuevos usuarios.

#### Proyección hacia el futuro

Con estos resultados, Air Europa reafirma su compromiso de seguir creciendo de manera sostenible y competitiva.

La aerolínea tiene previsto continuar ampliando su red de destinos, enfocándose en mercados de alto potencial y fortaleciendo su papel como conector clave entre Europa y América Latina. Asimismo, la compañía mantendrá su inversión en sostenibilidad, incorporando tecnologías de vanguardia que permitan reducir su huella de carbono y avanzar hacia una aviación más responsable con el medio ambiente.

#### Impacto en el sector

El récord de ingresos de Air Europa en 2024 también refleja el dinamismo y la recuperación del sector aéreo en España. La compañía se consolida como un referente en la industria, demostrando su capacidad para adaptarse a un entorno competitivo y aprovechar las oportunidades que ofrece el mercado global.

Con esta cifra histórica, Air Europa inicia una nueva etapa de crecimiento y expansión, posicionándose como una de las aerolíneas más relevantes en el panorama internacional. Los resultados obtenidos este año sentarán las bases para futuros éxitos y una mayor contribución al desarrollo del sector aéreo y turístico.

## Binter refuerza su operativa en Tenerife con seis nuevas rutas

Binter, la aerolínea regional con base en Canarias, ha anunciado un importante refuerzo en sus operaciones desde Tenerife para 2025. La compañía lanzará seis nuevas rutas y aumentará en un 48% la oferta de asientos disponibles desde la isla, consolidando su papel como un actor clave en la conectividad aérea de la región.

#### Nuevas rutas para conectar Tenerife con Europa y África

Las nuevas rutas anunciadas por Binter conectarán Tenerife con destinos estratégicos en Europa y África. Entre ellos destacan Lisboa, Marrakech y Roma, además de otras ciudades que ampliarán las opciones de viaje para los pasajeros canarios e internacionales. Esta ampliación también busca fortalecer las relaciones comerciales y turísticas entre las islas y estos mercados.

#### Impulso al turismo y a la economía local

Este incremento en la conectividad no solo beneficiará a los viajeros, sino también a la economía local. El Cabildo de Tenerife ha destacado la importancia de esta iniciativa para impulsar el turismo y generar nuevas oportunidades de negocio en la isla. Las nuevas rutas permitirán a Tenerife posicionarse como un destino atractivo y accesible para turistas de diversos puntos de Europa y África.

#### Crecimiento sostenido y compromiso con Canarias

El anuncio de estas nuevas rutas subraya el compromiso de Binter con el desarrollo económico y social de Canarias. En los últimos años, la aerolínea ha demostrado una estrategia de crecimiento sostenible, incorporando nuevos destinos y mejorando la experiencia de sus pasajeros. Con esta ampliación, Binter no solo refuerza su liderazgo en el archipiélago, sino que también fortalece su presencia en el panorama aéreo internacional.

#### Sostenibilidad y modernización de la flota

En línea con su compromiso con la sostenibilidad, Binter utilizará aeronaves de última generación para estas nuevas rutas. Estos aviones no solo garantizan mayor comodidad para los pasajeros, sino que también reducen significativamente las emisiones de carbono, alineándose con los objetivos globales de aviación sostenible.

#### Un futuro prometedor para Tenerife

Con este ambicioso plan de expansión, Binter confirma su apuesta por Tenerife como un hub estratégico para conectar Canarias con el resto del mundo. Las nuevas rutas, junto con el aumento de la capacidad, contribuirán a consolidar el crecimiento del turismo y a fomentar el intercambio cultural y comercial entre las islas y los nuevos destinos.

Los billetes para estas rutas ya están disponibles en la web oficial de Binter, marcando el inicio de una nueva etapa en la conectividad aérea de Tenerife y Canarias.





## Norwegian apuesta por el mercado español con nuevas conexiones directas para el verano

Norwegian anuncia tres nuevas rutas desde España hacia el norte de Europa

La aerolínea Norwegian, reconocida por su enfoque en vuelos de bajo coste y servicios de alta calidad, ha anunciado la apertura de tres nuevas rutas directas desde aeropuertos españoles a importantes destinos del norte de Europa.

Estas nuevas conexiones, que comenzarán a operar en el verano de 2025, reforzarán la presencia de la compañía en el mercado español, consolidándose como uno de los actores clave en las conexiones entre el sur y el norte del continente.

### Destinos estratégicos: Oslo, Estocolmo y Riga

Las ciudades seleccionadas para estas nuevas rutas son Oslo, Estocolmo y Riga, capitales que destacan por su relevancia tanto turística como de negocios. La elección de estos destinos responde a la creciente demanda de los pasajeros españoles interesados en explorar el norte de Europa, así como al interés de viajeros nórdicos por descubrir el sur de España.

Estas conexiones contribuirán a fortalecer el turismo bilateral y abrir nuevas oportunidades para viajeros corporativos.

### Rutas y aeropuertos españoles implicados

Norwegian operará estas rutas desde aeropuertos estratégicos como el de Alicante-Elche, Málaga-Costa del Sol y Barcelona-El Prat. Estos hubs han sido seleccionados debido a su alta conectividad, infraestructuras modernas y gran volumen de pasajeros internacionales. Las frecuencias previstas varían entre dos y cuatro vuelos semanales, dependiendo del destino, ofreciendo flexibilidad y opciones competitivas para los usuarios.

### Un compromiso renovado con el mercado español

El anuncio de estas nuevas rutas reafirma el compromiso de Norwegian con el mercado español, que ha sido una pieza clave en la estrategia de la aerolínea desde su desembarco en el país. Además, esta ampliación coincide con la recuperación del sector aéreo tras los desafíos de los últimos años, marcando un paso importante hacia la reactivación completa de las operaciones internacionales.

### Sostenibilidad: un pilar fundamental de Norwegian

En línea con su compromiso con la sostenibilidad, Norwegian utilizará aeronaves de última generación en estas rutas, optimizando el consumo de combustible y reduciendo las emisiones de carbono. Este enfoque sostenible se ha convertido en un diferenciador clave para la aerolínea, que busca liderar la transformación hacia una aviación más respetuosa con el medio ambiente.

### Facilitando la conectividad y fomentando el turismo

La inauguración de estas nuevas rutas no solo beneficiará a los viajeros de ocio, sino también a las empresas y profesionales que buscan conexiones rápidas y eficientes con el norte de Europa. Además, este movimiento contribuirá a dinamizar el sector turístico en ambas direcciones, estimulando la economía local y promoviendo el intercambio cultural.

Norwegian refuerza su posición como uno de los actores más relevantes en el panorama aéreo español y europeo.




## EasyJet expande su conectividad con cinco nuevas rutas a España en 2025

La aerolínea británica refuerza su presencia en el mercado español con nuevas conexiones internacionales

EasyJet ha anunciado el lanzamiento de cinco nuevas rutas que conectarán aeropuertos españoles con destinos clave en Europa durante la temporada de verano de 2025. Esta iniciativa subraya el compromiso de la aerolínea de bajo coste con el mercado español y su estrategia para ampliar las opciones de conectividad para viajeros de ocio y negocios.

### Nuevas rutas y destinos destacados

Las rutas anunciadas incluyen conexiones entre Bilbao y Basilea, Menorca y Nantes, y otras tres entre España e importantes ciudades europeas como Milán y Bristol. Estas nuevas incorporaciones buscan fortalecer la posición de EasyJet en mercados clave como el español, francés, italiano y británico, ofreciendo más alternativas a los pasajeros que buscan opciones competitivas en precio y calidad.

### Expansión estratégica y demanda creciente

La elección de estos destinos no es casual. EasyJet responde a una demanda creciente de viajeros que buscan conexiones rápidas y accesibles entre España y el resto de Europa. Además, ciudades como Basilea y

Nantes son puntos estratégicos para el turismo y los negocios, mientras que Milán y Bristol consolidan la oferta para mercados con alta afluencia de pasajeros.

### Calendario de operaciones

Las nuevas rutas entrarán en operación a partir del verano de 2025, con frecuencias que oscilan entre dos y cuatro vuelos semanales, según la ruta. EasyJet ya ha abierto la venta de billetes en su página web, permitiendo a los viajeros planificar sus vacaciones con antelación y aprovechar tarifas promocionales.

### Fortaleciendo la presencia en España

Con estas nuevas rutas, EasyJet refuerza su compromiso con el mercado español, que sigue siendo una de las prioridades en su estrategia de expansión. La aerolínea, que ya cuenta con una amplia red de conexiones desde España, busca ofrecer más opciones para viajeros internacionales que deseen explorar destinos españoles y para españoles interesados en viajar al extranjero.

### Sostenibilidad como prioridad

EasyJet también ha reafirmado su compromiso con la sostenibilidad en este anuncio,

destacando que las nuevas rutas serán operadas con aviones de bajo consumo y utilizando tecnologías avanzadas para reducir su huella de carbono. Este esfuerzo se alinea con los objetivos de la aerolínea de liderar el cambio hacia una aviación más sostenible y responsable.

### Impacto positivo en el sector turístico

El refuerzo de la conectividad aérea entre España y Europa traerá beneficios tanto al sector turístico como al económico. Las nuevas rutas contribuirán a dinamizar el turismo en las regiones implicadas, ofreciendo más oportunidades de negocio y promoviendo el intercambio cultural entre los países conectados.

Con estas cinco nuevas rutas, EasyJet reafirma su posición como uno de los principales actores en el mercado aéreo europeo, ofreciendo a los pasajeros españoles más opciones de conectividad y un servicio que combina eficiencia y sostenibilidad.



# 20 Curiosidades que Quizás No Sabías Sobre la Aviación Comercial y los Aeropuertos

La aviación comercial y los aeropuertos no solo conectan personas y lugares, sino que también esconden historias y datos fascinantes poco conocidos.

## 1. La fila "13" ausente

El número 13 es considerado de mala suerte en muchas culturas, y la industria aérea no está exenta de esta superstición. Aerolíneas como Lufthansa y Air France han eliminado la fila 13 en sus aviones, algo que a primera vista podría parecer una estrategia innecesaria, pero tiene un impacto significativo en la percepción de los pasajeros. En Italia, esta práctica se extiende al número 17, ya que en números romanos (XVII) puede interpretarse como "vixi" o "vivi", una expresión asociada con la muerte. Este detalle refleja cómo las creencias culturales pueden influir incluso en el diseño de las aeronaves.



## 2. El gigante de los cielos: Airbus A380

El Airbus A380 es un símbolo de la innovación en la aviación moderna. Con una capacidad máxima de 853 pasajeros en clase económica, su diseño de dos pisos y sus dimensiones gigantescas (80 metros de envergadura y 73 metros de largo) lo convierten en un logro de ingeniería. Sin embargo, su operación no está exenta de desafíos. Su tamaño requiere aeropuertos con infraestructura especial, desde pistas reforzadas hasta puertas de embarque dobles. A pesar de ello, aerolíneas como Emirates han convertido al A380 en su buque insignia, ofreciendo experiencias como suites privadas y duchas a bordo.



## 3. ¿Por qué la comida sabe diferente a bordo?

La presión y la baja humedad dentro de la cabina no solo afectan nuestra comodidad, sino también nuestros sentidos. A 10.000 metros de altitud, nuestras papilas gustativas pierden hasta un 30% de su sensibilidad. Los sabores dulces y salados se perciben menos intensos, lo que obliga a las aerolíneas a trabajar con chefs especializados para ajustar las recetas, añadiendo más especias y condimentos. Además, el ruido constante de los motores puede influir en nuestra percepción, haciendo que las comidas sean una experiencia distinta a la que tendríamos en tierra.



## 4. El avión comercial más rápido

El Concorde fue un ícono de la aviación supersónica. Con una velocidad de Mach 2, cruzaba el Atlántico en poco más de tres horas, mientras que los vuelos comerciales actuales tardan entre seis y ocho horas. Aunque su operación se detuvo en 2003 debido a costos elevados y preocupaciones medioambientales, sigue siendo una referencia para los desarrollos actuales en vuelos supersónicos, como el proyecto Boom Supersonic, que promete revivir esta tecnología con un enfoque más sostenible.



## 5. Atenuación de luces en despegue y aterrizaje

Las luces de la cabina no se atenúan por estética o comodidad, sino por seguridad. En caso de una evacuación de emergencia, los ojos de los pasajeros deben estar adaptados a la oscuridad exterior para facilitar su orientación. Además, las luces de emergencia y las señales luminosas se hacen más visibles en estas condiciones, permitiendo a los pasajeros encontrar las salidas más rápidamente. Este pequeño detalle es una muestra de cómo cada aspecto del vuelo está diseñado pensando en la seguridad.



## 6. Ceniceros obligatorios en los baños

Aunque fumar a bordo está estrictamente prohibido desde los años 90, la legislación internacional exige que todos los aviones tengan ceniceros en los baños. Esto se debe a que, en caso de que alguien incumpla la norma, debe haber un lugar seguro para desechar las colillas. Este requisito refleja cómo la industria aérea se anticipa incluso a comportamientos irresponsables para garantizar la seguridad.

## 7. El Wi-Fi a bordo utiliza satélites

Ofrecer Wi-Fi en pleno vuelo es una de las mayores innovaciones de la aviación moderna. Los aviones están equipados con antenas que se conectan a satélites geoestacionarios. Estos satélites retransmiten señales desde estaciones en tierra, permitiendo a los pasajeros navegar por Internet a miles de metros de altura. Aunque la conexión no es tan rápida como en tierra debido a la latencia de la señal, es una maravilla tecnológica que nos permite trabajar o entretenernos durante el vuelo.



## 8. El vuelo comercial más corto

La ruta entre las islas Westray y Papa Westray, en Escocia, es un caso único en la aviación comercial. Con una distancia de solo 2,7 kilómetros, el vuelo dura menos de un minuto, convirtiéndose en una atracción turística en sí misma. Operado por la aerolínea Loganair, este trayecto demuestra cómo incluso los vuelos ultracortos pueden ser vitales para conectar comunidades remotas.



## 9. La aerolínea más antigua en operación

KLM, fundada en 1919, es la aerolínea más antigua en operación continua. Desde sus primeros vuelos con aviones de hélice hasta la implementación de jets modernos, KLM ha sido pionera en la industria, adaptándose constantemente a los cambios tecnológicos y a las demandas del mercado.



## 10. El aeropuerto más grande del mundo

El Aeropuerto Internacional King Fahd, en Arabia Saudita, es más grande que muchas ciudades, cubriendo un área de más de 780 kilómetros cuadrados. Su diseño incluye una terminal exclusiva para la familia real saudí y una mezquita con capacidad para 2.000 personas, lo que refleja la importancia cultural y política del aeropuerto.



# 20 Curiosidades que Quizás No Sabías Sobre la Aviación Comercial y los Aeropuertos

La aviación comercial y los aeropuertos no solo conectan personas y lugares, sino que también esconden historias y datos fascinantes poco conocidos.

## 11. El aeropuerto más transitado

Hartsfield-Jackson, en Atlanta, no solo conecta destinos en Estados Unidos, sino también vuelos internacionales clave. Su eficiencia operativa y su ubicación estratégica lo convierten en el aeropuerto con mayor tráfico de pasajeros del mundo, gestionando más de 100 millones de personas al año.



## 12. El aeropuerto más remoto

El Aeropuerto Mataveri, en Isla de Pascua, está a más de 3.500 kilómetros de la costa chilena. Su pista fue extendida por la NASA en los años 80 para servir como punto de aterrizaje de emergencia para el transbordador espacial, demostrando su importancia estratégica.



## 13. Aeropuertos con cines y piscinas

Changi, en Singapur, ha sido premiado como el mejor aeropuerto del mundo gracias a sus instalaciones únicas, que incluyen un cine gratuito, una piscina en la azotea y jardines temáticos. Este enfoque en el entretenimiento convierte las largas escalas en una experiencia placentera.



## 14. Los aeropuertos más peligrosos

Lukla, en Nepal, es conocido como uno de los aeropuertos más desafiantes del mundo. Su pista corta y su ubicación entre montañas hacen que cada aterrizaje sea una prueba de habilidad para los pilotos.



## 15. Jardines sostenibles en aeropuertos

El Aeropuerto de Heathrow ha incorporado jardines verticales y áreas verdes que no solo mejoran la estética, sino que también contribuyen a la calidad del aire y a la reducción de la contaminación acústica.



## 16. Aeropuertos con terminales temáticas

El Aeropuerto de Denver es famoso por sus murales y esculturas que han generado teorías conspirativas. Algunos creen que los diseños contienen mensajes ocultos, lo que añade un toque de misterio a esta infraestructura moderna.



## 17. El aeropuerto más grande de España

El Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas es un referente en Europa, con una terminal diseñada por el reconocido arquitecto Richard Rogers. Su capacidad y diseño lo convierten en un punto clave para la conectividad global.

## 18. El aeropuerto fantasma

El Aeropuerto de Ciudad Real, en España, fue construido con grandes expectativas, pero la falta de demanda lo dejó en desuso. Actualmente, se utiliza ocasionalmente para vuelos privados y almacenamiento de aviones.



## 19. Diferencias en la duración de vuelos

La duración de un vuelo puede variar debido a las corrientes en chorro, flujos de aire a gran altitud que pueden reducir el tiempo de vuelo en una dirección y aumentarlo en la otra. Estas diferencias son un ejemplo de cómo la naturaleza influye en la aviación.



## 20. El impacto de los rayos en vuelo

Los aviones son alcanzados por rayos aproximadamente una vez al año, pero están diseñados para soportarlos sin sufrir daños gracias a su estructura conductora. Esto asegura que la electricidad fluya alrededor del fuselaje sin afectar los sistemas internos.



# Todo lo que un Agente de Viajes debe conocer acerca del Reglamento 261/2004

## Gestionar lo inesperado, una oportunidad para fidelizar clientes

En el sector turístico y en las agencias de viajes en particular, los imprevistos están a la orden del día: vuelos cancelados, retrasos que alteran itinerarios o maletas que no llegan a su destino. Estos desafíos, aunque comunes, también son una oportunidad única para que los agentes de viajes demuestren su valor como aliados estratégicos para sus clientes.

En este contexto, el Reglamento (CE) n.º 261/2004, una legislación europea que protege a los pasajeros aéreos, se convierte en una herramienta esencial. Al conocer sus implicaciones, los agentes pueden no solo resolver problemas, sino también fortalecer la confianza y fidelización de sus clientes.

A lo largo de este artículo, exploraremos cómo aprovechar al máximo este

reglamento, desde sus aspectos prácticos hasta las estrategias para integrar este conocimiento en el servicio diario de las agencias.

### ¿Qué es el Reglamento (CE) n.º 261/2004?

Aprobado en 2004, este reglamento establece los derechos mínimos de los pasajeros aéreos frente a situaciones como:

1. Denegación de embarque debido al overbooking.
2. Cancelaciones de vuelos.
3. Retrasos significativos.
4. Pérdida de conexiones por demoras.

La normativa busca garantizar un alto nivel de protección para los pasajeros, al tiempo que asegura condiciones de igualdad para las aerolíneas en el mercado europeo. Se aplica a:

1. Vuelos que parten de aeropuertos situados en países miembros de la UE.

2. Vuelos operados por aerolíneas comunitarias hacia la UE, incluso si parten de terceros países.

Para un agente de viajes, estar familiarizado con los detalles de este reglamento es fundamental para asesorar correctamente a los clientes y convertir situaciones problemáticas en oportunidades de generar valor.

### Casos prácticos: Cómo aplicar el reglamento en situaciones comunes

#### 1. Denegación de embarque

Cuando una aerolínea sobrevende un vuelo y deniega el embarque a ciertos pasajeros, estos tienen derecho a:

#### Compensaciones económicas:

- 250 € para vuelos de hasta 1.500 km.
- 400 € para vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km y otros vuelos de hasta 3.500 km.
- 600 € para vuelos de más de 3.500 km.

#### Asistencia inmediata:

- Comida y bebida.
- Alojamiento y transporte, si es necesario.
- Dos llamadas telefónicas o acceso a correo electrónico.

Conocer este proceso permite al agente gestionar la compensación en nombre del cliente, ofreciendo tranquilidad en un momento de estrés.

#### 2. Cancelación de vuelos: Asesorar con claridad

Un vuelo cancelado puede alterar gravemente los planes de un viajero. Sin embargo, el reglamento establece:

#### Compensaciones: Similares a las de la denegación de embarque, excepto si:

- Se informa al pasajero con 14 días de antelación.
- Se ofrece una alternativa razonable con horario similar.
- La cancelación se debe a circunstancias extraordinarias (mal tiempo, huelgas, etc.).

#### Derechos adicionales:

- Reembolso del billete no utilizado.
- Transporte alternativo lo antes posible. Vuelo en una fecha posterior que convenga al pasajero.

Para el agente, gestionar estas alternativas puede marcar la diferencia entre un cliente insatisfecho y uno que valora el esfuerzo de su agencia.

#### 3. Retrasos significativos: Acción rápida y efectiva

- Según el reglamento, un retraso se considera significativo cuando:
  - El vuelo se retrasa 2 horas o más (para vuelos de hasta 1.500 km).
  - Supera las 3 horas (vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km y vuelos de entre 1.500 y 3.500 km).

Es de 4 horas o más (vuelos de más de 3.500 km).

#### En estas situaciones, los pasajeros tienen derecho a:

- Comida y bebida.

Alojamiento y transporte, si es necesario.

Reembolso del billete si el retraso supera las 5 horas y el cliente decide no volar.

#### Si el retraso supera las 3 horas en el destino final, también tienen derecho a compensación económica, salvo circunstancias extraordinarias.

Ventajas de dominar el Reglamento 261/2004 como agente de viajes

1. Fidelización de clientes: Resolver incidencias refuerza la confianza y genera recomendaciones positivas.
2. Valor añadido: Actuar como intermediario entre cliente y aerolínea minimiza el estrés del viajero.
3. Gestión de expectativas: Conocer las excepciones del reglamento evita malentendidos y conflictos.
4. Oportunidades comerciales: Promocionar servicios como Fly & Bag amplía las coberturas y genera ingresos adicionales.

#### Estrategias para implementar el Reglamento en las agencias

1. Información proactiva: Incluye un resumen de los derechos del pasajero en las confirmaciones de reserva.
2. Educación al cliente: Organiza webinars o talleres breves para clientes frecuentes sobre cómo actuar ante incidencias.

3. Seguros adicionales: Ofrece complementos que cubran gastos no contemplados por el reglamento, como pérdidas de ingresos por retrasos.

#### ¿Cómo convertir problemas en oportunidades?

El Reglamento (CE) n.º 261/2004 no es solo una normativa legal; es una herramienta clave para diferenciarse en un sector altamente competitivo. Al dominar sus detalles, los agentes de viajes no solo resuelven problemas, sino que también consolidan su rol como aliados esenciales en la experiencia del cliente.

En un mercado en constante evolución, estar bien informado no es una opción: es una ventaja competitiva.

Porque en los viajes, cada detalle cuenta, y cada problema resuelto puede ser el inicio de una relación duradera.





Special  
tours

Descubre los  
mejores destinos  
europeos con  
vuelos directos

**Semana Santa**  
Recorridos únicos

🔍 Europa

Viajemos juntos.



Rutas y Operaciones

## El tráfico aéreo internacional entre España y Europa *crece un 6,70%* en diciembre de 2024

**E**n diciembre de 2024, el tráfico aéreo internacional entre España y destinos europeos experimentó un destacado crecimiento del 6,70% en comparación con el mismo mes del año anterior. En total, se registraron 72.264 vuelos, superando los 67.725 vuelos de diciembre de 2023.

Los aeropuertos españoles más activos en vuelos internacionales fueron Madrid-Barajas (MAD), liderando con 7.237 vuelos, seguido de cerca por Barcelona-El Prat (BCN) con 7.081 vuelos. Málaga-Costa del Sol (AGP) ocupó el tercer lugar con 3.714 vuelos, mientras que Tenerife Sur (TFS) y Alicante-Elche (ALC) completaron el top 5 con 3.578 y

3.052 vuelos, respectivamente. Estos datos reflejan la recuperación y creciente demanda en los principales corredores internacionales de España, reafirmando la conectividad con Europa como un pilar clave del tráfico aéreo español.



Rutas y Operaciones

## Londres Gatwick y *Ámsterdam lideran los destinos internacionales* desde España

En diciembre de 2024, el Aeropuerto de Londres Gatwick (LGW) se consolidó como el principal destino internacional desde España, alcanzando un total de 2,023 vuelos. Ámsterdam-Schiphol (AMS) mantuvo su posición como el segundo destino más popular, con 1,591 vuelos, mientras que Roma Fiumicino (FCO) registró 1,388 operaciones. Lisboa-Portela (LIS) y Mánchester (MAN) completaron el ranking de los cinco principales destinos internacionales, con 1.256 y 1.200 vuelos, respectivamente.

En comparación con diciembre de 2023, Londres Gatwick también lideraba el tráfico internacional con 1.934 vuelos, seguido de Ámsterdam con 1.475 vuelos y Lisboa con 1.312 operaciones. Estos datos reflejan un crecimiento en la conectividad aérea internacional, destacando la posición de Reino Unido y Europa Occidental como las regiones más conectadas con España.





#### Rutas y Operaciones

## Las nuevas rutas internacionales impulsan el tráfico aéreo en España con un **crecimiento del 2,36%** en diciembre de 2024

En diciembre de 2024, el tráfico aéreo en España experimentó un crecimiento del 2,36% en comparación con el mismo mes del año anterior, alcanzando un total de 2.727 rutas únicas frente a las 2.664 operadas en diciembre de 2023.

Este incremento se atribuye en parte a la incorporación de nuevas rutas internacionales con origen o destino en aeropuertos no españoles, destacando su impacto en la conectividad global del país.

Entre las nuevas conexiones, las rutas Madrid-Verona (MAD-VRN) y su inversa

Verona-Madrid (VRN-MAD) lideraron el ranking con 23 vuelos cada una. Les siguen las rutas entre Estambul Sabiha Gökçen y Sevilla (SAW-SVQ), también con 23 vuelos en ambos sentidos, y la conexión Riga-Alicante (RIX-ALC), que registró 17 vuelos en diciembre.

Estas nuevas operaciones internacionales refuerzan la posición estratégica de España como un nodo clave para el transporte aéreo global y resaltan el crecimiento sostenido del sector en un contexto de recuperación y expansión.

#### Rutas y Operaciones

## Gran Canaria-Tenerife Norte **lidera el tráfico aéreo nacional** en diciembre

En diciembre de 2024, las rutas nacionales con mayor volumen de operaciones en España destacaron por su alta frecuencia, lideradas por las conexiones entre las Islas Canarias y la península. La ruta Gran Canaria-Tenerife Norte (LPA-TFN) se posicionó como la más operativa, con un total de 757 vuelos, seguida muy de cerca por su inversa, Tenerife Norte-Gran Canaria (TFN-LPA), que registró 752 vuelos.

Por su parte, las conexiones entre la península y las Islas

Baleares mantuvieron su protagonismo, con la ruta Barcelona-Palma de Mallorca (BCN-PMI) acumulando 648 vuelos, seguida de las rutas inversas entre Madrid y Palma de Mallorca (MAD-PMI) con 634 vuelos, y su respectiva vuelta Palma de Mallorca-Madrid (PMI-MAD) con 633 vuelos.

Estos datos refuerzan la relevancia de los aeropuertos insulares en el panorama nacional, consolidándose como ejes estratégicos para la movilidad aérea en España.

#### Rutas y Operaciones

## El tráfico aéreo total en España **crece un 6,99%** en diciembre de 2024, con Madrid liderando el aumento

En diciembre de 2024, el tráfico aéreo en los aeropuertos españoles registró un incremento del 6,99% en comparación con el mismo mes de 2023, consolidando una recuperación sostenida en el sector. Durante diciembre de 2023, se contabilizaron 114.365 vuelos, mientras que en diciembre de 2024 esta cifra ascendió a 122.364 operaciones, marcando un crecimiento significativo tanto en rutas nacionales como internacionales.

El Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas (MAD) li-

deró este aumento con 798 vuelos adicionales respecto a diciembre de 2023. Alicante-Elche (ALC) destacó con un incremento de 525 vuelos, seguido por El Prat De Llobregat (BCN) con 348 vuelos adicionales. Málaga-Costa del Sol (AGP) y Tenerife Sur (TFS) completaron el top 5, con 313 y 299 vuelos adicionales, respectivamente.

Estos resultados reflejan la creciente demanda y la recuperación sólida de la conectividad aérea en España, especialmente en sus principales aeropuertos.



#### Aerolíneas

## Ryanair e Iberia **consolidan su liderazgo** en el tráfico aéreo español en diciembre de 2024

En diciembre de 2024, Ryanair e Iberia reafirmaron su posición como las aerolíneas líderes en el tráfico aéreo español, destacando por el alto volumen de operaciones realizadas durante el mes.

Ryanair lideró el mercado con un total de 23.764 vue-

los, seguida por Iberia, que registró 18.542 operaciones.

En el tercer puesto se situó Vueling, con 15.854 vuelos, mientras que Binter Canarias y EasyJet ocuparon el cuarto y quinto lugar, con 7.674 y 7.328 operaciones, respectivamente.

Estas cinco aerolíneas en conjunto representaron aproximadamente el 59,79% del tráfico aéreo total en España durante diciembre, consolidando su dominio en un sector altamente competitivo.

Su capacidad para gestionar un volumen significativo

de vuelos y mantener un servicio eficiente subraya su papel fundamental en la conectividad aérea del país, tanto a nivel nacional como internacional.

#### Aerolíneas

## Sundair y Turkish Airlines **destacan en puntualidad** en diciembre de 2024



En diciembre de 2024, Sundair (SR) y Turkish Airlines (TK) se consolidaron como las aerolíneas más puntuales en España entre aquellas que operaron al menos 100 vuelos durante el mes. Sundair lideró el ranking con un promedio de -22,32 minutos de adelanto, seguida por Turkish Airlines, que registró un promedio de -21,50 minutos de adelanto.

También se destacaron TUI Airlines Nederland (OR), con -17,88 minutos

de adelanto, TUI Airlines Belgium (TB) con -15,68 minutos de adelanto, y Aero Services Executive (W4), que promedió -10,16 minutos de adelanto.

Estos resultados subrayan el compromiso de estas aerolíneas con la puntualidad, mejorando significativamente la experiencia de los pasajeros y reforzando su reputación en un mercado altamente competitivo.



## Iberia y Binter refuerzan su posición en el mercado doméstico español

En diciembre de 2024, el mercado doméstico español estuvo liderado por Iberia y Binter Canarias, que reforzaron su posición como las principales aerolíneas del sector. Iberia encabezó el ranking con un total de 9.080 vuelos, reflejando un aumento de 153 operaciones en comparación con diciembre de 2023. Por su parte, Binter Canarias mostró un crecimiento notable al alcanzar los 7.506 vuelos, lo que representa un incremento de 1.054 operaciones respecto al año anterior. Vueling ocupó el tercer lugar con 7.669 vuelos, logrando un aumento de 263 operaciones. Ryanair también registró un crecimiento positivo con 3.278 vuelos, 86 más que en diciembre de 2023. Por otro lado, Air Europa cerró el top 5 con 2.872 vuelos, aunque experimentó un leve descenso de 90 operaciones en comparación con el año previo. Estos datos reflejan una dinámica competitiva en el mercado doméstico español, consolidando a Iberia y Binter Canarias como actores clave en la conectividad aérea nacional, mientras que otras aerolíneas continúan mostrando importantes avances.

### Aerolíneas

## El mercado aéreo español registra un leve descenso en el número de aerolíneas en diciembre de 2024



En diciembre de 2024, el mercado aéreo español experimentó una ligera disminución en la cantidad de aerolíneas operando, pasando de 130 en diciembre de 2023 a 126 este año.

Este ajuste representa una contracción del 3,08% en comparación con el mismo mes del año anterior.

Entre las aerolíneas que se incorporaron al mercado español destacan Arkia Israeli Airlines (IZ), Atlas Air (5Y), Nouvelair Tunisie (BJ), Sun Express (XQ) y Tway Air (TW), las cuales han ampliado las opciones de conectividad internacional.

Estas nuevas incorporaciones subrayan el interés continuo de aerolíneas extranjeras en operar en

España, reforzando la diversidad de destinos y conexiones disponibles para los pasajeros.

A pesar de este leve descenso, España mantiene su posición como uno de los principales nodos del tráfico aéreo global, atrayendo aerolíneas de diversos mercados y consolidando su rol estratégico en la aviación internacional.

### Cancelaciones y Retrasos

## La ruta Barcelona-Londres Heathrow encabeza las cancelaciones internacionales en diciembre de 2024



### Cancelaciones y Retrasos

## Las cancelaciones de vuelos en España disminuyen un 29,07% en diciembre de 2024 respecto al año anterior

En diciembre de 2024, el número de cancelaciones de vuelos en España mostró una reducción significativa en comparación con el mismo mes de 2023. Durante diciembre de 2023 se registraron 313 cancelaciones, mientras que en 2024 esta cifra disminuyó a 222 cancelaciones, marcando una reducción del 29,07%.

Entre las aerolíneas con mayor número de cancelaciones en diciembre de 2024, Vueling encabezó la lista con 92 vuelos cancelados.

Le siguieron British Airways, con 53 cancelaciones, EasyJet con 14 cancelaciones, KLM con 13 cancelaciones, y Air Europa, que registró 11 vuelos cancelados.

Este descenso refleja una mejora en la planificación operativa y la gestión de vuelos por parte de las aerolíneas, minimizando el impacto de las cancelaciones en los pasajeros durante este periodo de alta demanda.

En diciembre de 2024, las rutas internacionales desde y hacia España enfrentaron varios desafíos en términos de cancelaciones.

La conexión entre Barcelona y Londres Heathrow (BCN-LHR) lideró como la más afectada, registrando un total de 8 vuelos cancelados, al igual que su ruta inversa Londres Heathrow-Barcelona (LHR-BCN), también con 8 cancelaciones.

Otras rutas destacadas en este listado incluyen Florencia-Barcelona (FLR-BCN), con 7 cancelaciones, y Ámsterdam-Barcelona (AMS-BCN), que acumuló 6 vuelos cancelados. La ruta Madrid-Londres Heathrow (MAD-LHR) registró 5 cancelaciones, completando las principales conexiones con más afectaciones.

En comparación, durante diciembre de 2023, las rutas más afectadas fueron Ámsterdam-Barcelona (AMS-BCN), con 19 cancelaciones, seguida de su inversa Barcelona-Ámsterdam (BCN-AMS), que registró 18 cancelaciones, así como la conexión Ámsterdam-Madrid (AMS-MAD), con 14 vuelos cancelados.

### Cancelaciones y Retrasos

## Barcelona lidera en cancelaciones durante diciembre de 2024 con 39 vuelos afectados

En diciembre de 2024, el Aeropuerto de Barcelona-El Prat (BCN) registró el mayor número de cancelaciones en el territorio español, alcanzando un total de 39 vuelos cancelados.

Este aumento estuvo relacionado principalmente con desafíos operativos y

condiciones meteorológicas adversas que afectaron al aeropuerto en distintos momentos del mes.

Le siguieron el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas (MAD), con 25 cancelaciones, y los aeropuertos internacionales de Londres Gatwick

(LGW) y Londres Heathrow (LHR), que reportaron 24 y 18 cancelaciones, respectivamente.

También se destacó el Aeropuerto de Ámsterdam-Schiphol (AMS), con 13 vuelos cancelados.



Cancelaciones y Retrasos

## Aumentan los vuelos *con más de 3 horas de retraso* en diciembre de 2024

En diciembre de 2024, los vuelos con más de 3 horas de retraso en aeropuertos españoles mostraron un leve aumento en comparación con el mismo mes de 2023.

En diciembre de 2024, los vuelos con más de 3 horas de retraso en aeropuertos españoles mostraron un leve aumento en comparación con el mismo mes de 2023. Sin embargo, en 2024 esta cifra aumentó al 0,36% del total de vuelos, alcanzando 446 vuelos con retrasos superiores a 3 horas.

planificación y gestión de vuelos para minimizar el impacto en los pasajeros. Además, estos retrasos subrayan la relevancia de las indemnizaciones por demora, que pueden ser gestionadas eficientemente por las agencias de viajes, ofreciendo a los clientes una solución práctica y un valor añadido en su experiencia de viaje.

Durante diciembre de 2023, aproximadamente el 0,32% de todos los vuelos experimentaron retrasos de más de 3

Este incremento refleja los desafíos operativos que enfrenta el tráfico aéreo y destaca la importancia de mejorar la



Cancelaciones y Retrasos

## Hangzhou *lidera los retrasos internacionales* desde España con más de 339 minutos promedio

En diciembre de 2024, los destinos internacionales desde aeropuertos españoles destacaron por registrar algunos de los retrasos promedio más significativos.

El Aeropuerto de Hangzhou (HGH) lideró con un promedio de 339,88 minutos de retraso en 28 vuelos operados, consolidándose como el destino internacional con mayor afectación durante este periodo.

Le siguieron el Aeropuerto de Almaty (ALA), que registró 247 minutos de retraso promedio en 9 vuelos, y el

Aeropuerto de Toronto Pearson (YYZ), con 209,78 minutos de retraso promedio en 9 vuelos. También figuraron el Aeropuerto de Ereván (EVN), con 128 minutos en 5 vuelos, y el Aeropuerto de Malabo (SSG), que reportó un retraso promedio de 101,33 minutos en 6 vuelos operados.

En comparación, durante diciembre de 2023, el Aeropuerto de Malabo (SSG) registró el mayor retraso promedio con 325 minutos en 6 vuelos, seguido por Hangzhou (HGH) con 235,12 minutos en 30 vuelos.



Aeropuertos

## Madrid y Alicante lideran los *incrementos en operaciones aéreas* en diciembre de 2024

En diciembre de 2024, varios aeropuertos españoles destacaron por sus significativos incrementos en el número de operaciones aéreas en comparación con el mismo mes del año anterior.

El Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas (MAD) lideró este crecimiento, añadiendo 982 operaciones adicionales, pasando de 15.702 vuelos en 2023 a

16.684 en 2024. Le siguió el Aeropuerto de Alicante-Elche (ALC), que incrementó sus operaciones en 572 vuelos, alcanzando un total de 4.055 vuelos frente a los 3.483 del año anterior.

También se destacó el Aeropuerto de Gran Canaria (LPA), con un aumento de 527 operaciones, sumando 6.161 vuelos en 2024 frente a los 5.634 del año

anterior. Otros aeropuertos relevantes incluyen el Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol (AGP), que añadió 350 vuelos para alcanzar un total de 5.516 operaciones, y el Aeropuerto de Barcelona-

El Prat (BCN), con un incremento de 347 operaciones, alcanzando 12.817 vuelos en diciembre de 2024.

Aeropuertos

## Ceuta y Melilla *mejoran su puntualidad*, mientras que Girona lidera los retrasos en diciembre de 2024

En diciembre de 2024, los aeropuertos españoles con al menos 100 vuelos operados mostraron importantes variaciones en su desempeño de puntualidad.

El Helipuerto de Ceuta (JCU) lideró las mejoras, reduciendo su promedio de retraso en 26,55 minutos, pasando de 35,10 minutos en 2023 a 8,56 minutos en 2024. Le siguió el Aeropuerto de Melilla (MLN), con una mejora de 6,63 minutos, reduciendo su retraso promedio a -5,70 minutos.

También destacaron el Aeropuerto de Ibiza (IBZ), que mejoró en 2,03 minutos, el Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol (AGP) con una reducción de 1,07 minutos, y el Aeropuerto de Tenerife Norte (TFN) con una mejora de 0,79 minutos.

En contraste, algunos aeropuertos enfrentaron un aumento significativo en sus tiempos de retraso. El Aeropuerto de Girona-Costa Brava (GRO) lideró este incremento, pasando de -10,49 minu-

tos en 2023 a 2,17 minutos en 2024, un aumento de 12,67 minutos. El Aeropuerto de Donostia-San Sebastián (EAS) registró un incremento de 8,33 minutos, mientras que el Aeropuerto de La Coruña (LCG) vio un aumento de 6,22 minutos en su retraso promedio.

Otros aeropuertos afectados incluyen el Aeropuerto de Santander (SDR), con un incremento de 4,93 minutos, y el Aeropuerto de Lanzarote (ACE), con 4,70 minutos.



# De Tampa a los Cielos: Cómo el Primer Vuelo Comercial Revolucionó la Historia de la Aviación

**E**l 1 de enero de 1914, un pequeño hidroavión Benoist XIV surcó los cielos entre Tampa y St. Petersburg, Florida. Aunque el trayecto cubría apenas 34 kilómetros, marcó un hito que cambiaría para siempre la manera en que las personas se conectan con el mundo. Hoy, más de un siglo después, este vuelo inaugural resuena como el punto de partida de la aviación comercial y, en consecuencia, del turismo global tal como lo conocemos.

Este artículo nos invita a viajar en el tiempo para descubrir cómo este modesto vuelo impactó la industria turística, transformó las posibilidades de los viajes y sentó las bases para un mundo interconectado.

## El Primer Vuelo Comercial Programado: Un Viaje Inolvidable

Aquel primer vuelo fue organizado por la St. Petersburg-Tampa Airboat Line, la primera aerolínea comercial del mundo, fundada por Thomas Benoist.

Su hidroavión Benoist XIV, una máquina ligera y diseñada para aterrizar en el agua, fue la nave elegida para inaugurar esta nueva era.

El pasajero inaugural fue un exalcalde de St. Petersburg, Abram C. Pheil, quien pagó 5 dólares por su billete, una cantidad que en aquel entonces representaba un lujo para muchos. Bajo el mando del piloto Tony Jannus, el vuelo de apenas 23 minutos cruzó la Bahía de Tampa, demostrando que la aviación podía ser más que un espectáculo y convertirse en un medio de transporte útil y eficiente.

Aunque rudimentario, este primer servicio abrió las puertas a

nuevas posibilidades. Lo que comenzó como un proyecto local pronto inspiraría a otros visionarios a explorar el potencial de los vuelos comerciales.

## Contexto Histórico: Innovación en Tiempos de Cambio

En 1914, el mundo vivía una etapa de transformación tecnológica. Apenas una década antes, los hermanos Wright habían realizado el primer vuelo controlado en Kitty Hawk, Carolina del Norte. El espíritu de innovación de la época impulsaba avances en todos los frentes, desde el transporte hasta las comunicaciones.

El hidroavión Benoist XIV simbolizaba esta época de progreso. Con un diseño innovador para su tiempo, demostró que los aviones podían tener aplicaciones comerciales, no solo militares o recreativas. Su creador, Thomas Benoist, entendió que el futuro de la aviación no solo residía en la tecnología, sino también en su capacidad para conectar personas y lugares.

## El Legado del Primer Vuelo Comercial

Este vuelo de apenas 34 kilómetros marcó el inicio de una industria que hoy conecta a millones de personas en miles de destinos cada día. Los vuelos comerciales transformaron el turismo al hacerlo más accesible y eficiente, permitiendo a las personas explorar el mundo de formas antes inimaginables.

Desde el transporte de mercancías hasta el turismo masivo, la aviación comercial ha tenido un impacto profundo en la economía global. Aerolíneas como Pan Am y KLM, que surgieron en las décadas posteriores, consolidaron este legado al establecer rutas internacionales y desarrollar aviones más grandes y seguros.

## Retos y Lecciones de los Primeros Años

Los primeros pasos de la aviación comercial no estuvieron exentos de desafíos. Las aeronaves eran pequeñas, frágiles y costosas de operar. Las infraestructuras necesarias, como

aeropuertos y sistemas de navegación, eran inexistentes o rudimentarias. Además, el público en general aún veía los vuelos como algo exótico y peligroso.

Sin embargo, la visión de pioneros como Thomas Benoist y Tony Jannus fue más fuerte que estos obstáculos. Gracias a su determinación, se sentaron las bases para el desarrollo de estándares de seguridad, regulación y diseño que permitirían a la aviación convertirse en una industria viable y confiable.

## Hitos Posteriores: Consolidación de la Aviación Comercial

Tras aquel vuelo inaugural, la industria comenzó a expandirse rápidamente. Durante la Primera Guerra Mundial, la aviación militar impulsó avances tecnológicos que luego fueron aplicados al transporte comercial.

En la década de 1920, aerolíneas como Lufthansa y Imperial Airways establecieron rutas regulares, mientras que la creación de aviones como el Douglas DC-3 en los años 30 marcó el inicio de los vuelos de larga distancia. La aviación también fue clave en la globalización del turismo.

Destinos antes inaccesibles se abrieron a viajeros de todo el mundo, transformando lugares como Hawái, París y Tokio en íconos del turismo internacional.

## Lecciones valiosas para los Agentes de Viajes

Para los agentes de viajes, comprender los orígenes de la aviación no es solo una cuestión de historia; es una oportunidad para reflexionar sobre cómo los avances tecnológicos continúan redefiniendo el sector.

Desde los vuelos de bajo costo hasta los desarrollos en sostenibilidad, la aviación sigue siendo una fuerza transformadora en el turismo.

Además, la conexión emocional con los clientes puede fortalecerse al compartir historias como la del primer vuelo comercial. Explicar cómo el espíritu de innovación permitió que hoy podamos volar con facilidad puede inspirar a los viajeros a explorar el mundo con nuevas perspectivas.

## El Futuro de la Aviación: Innovación y Sostenibilidad

Hoy, la aviación enfrenta retos propios del siglo XXI, como la sostenibilidad ambiental y la innovación tecnológica. Avances como los aviones eléctricos, los combustibles sostenibles y los vuelos supersónicos prometen transformar nuevamente la manera en que viajamos. Para los agentes de viajes, estas innovaciones

representan nuevas

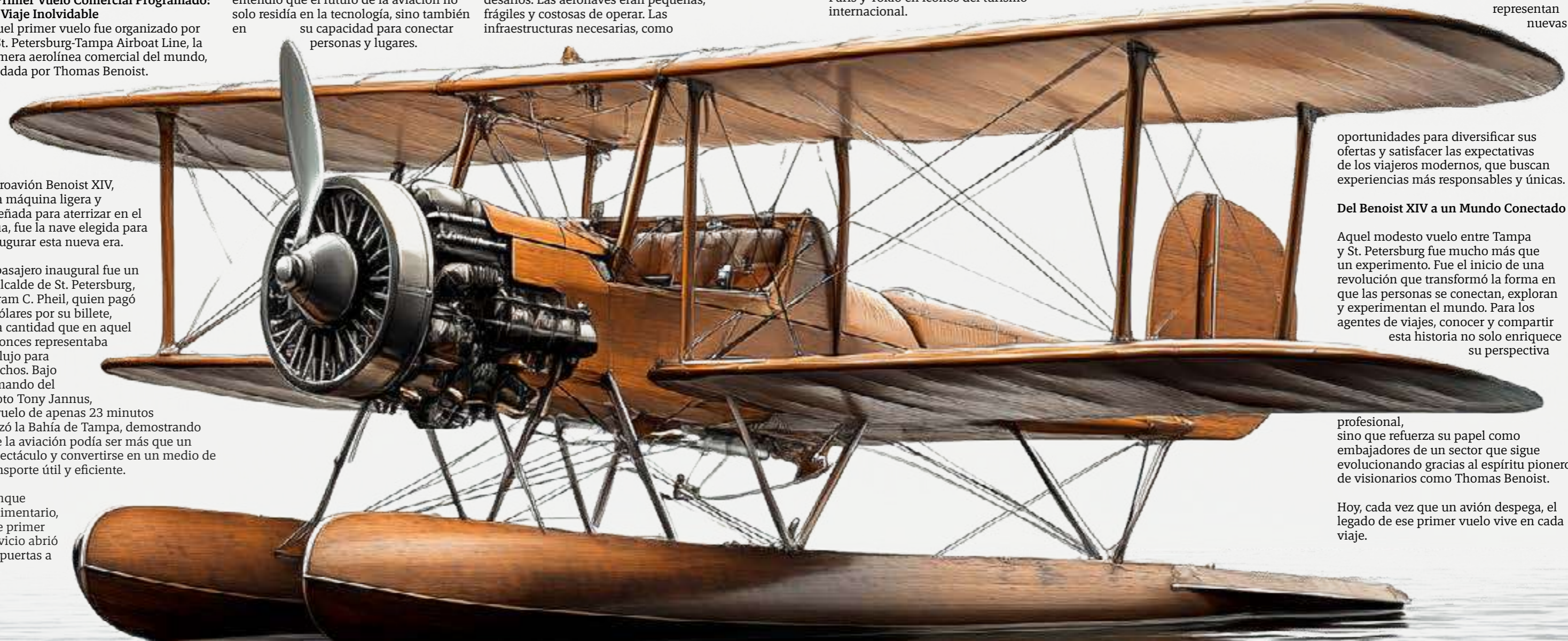
oportunidades para diversificar sus ofertas y satisfacer las expectativas de los viajeros modernos, que buscan experiencias más responsables y únicas.

## Del Benoist XIV a un Mundo Conectado

Aquel modesto vuelo entre Tampa y St. Petersburg fue mucho más que un experimento. Fue el inicio de una revolución que transformó la forma en que las personas se conectan, exploran y experimentan el mundo. Para los agentes de viajes, conocer y compartir esta historia no solo enriquece su perspectiva

profesional, sino que refuerza su papel como embajadores de un sector que sigue evolucionando gracias al espíritu pionero de visionarios como Thomas Benoist.

Hoy, cada vez que un avión despegue, el legado de ese primer vuelo vive en cada viaje.



# Fly & Bag de Reclama Travel y Blue Ribbon Bags: Una solución integral para la tranquilidad del viajero



Descubre cómo la alianza entre Reclama Travel y Blue Ribbon Bags ofrece una protección completa ante incidencias de vuelo y equipaje, elevando el servicio de las agencias de viajes.

**U**na alianza estratégica para transformar el viaje de tus clientes. En un sector tan competitivo como el de las agencias de viajes, diferenciarse ya no es una opción: es una necesidad. En este contexto, Reclama Travel, junto con la innovadora empresa estadounidense Blue Ribbon Bags (BRB), ha desarrollado una solución integral que promete transformar la experiencia de los viajeros y reforzar la fidelidad hacia las agencias.

Se trata de Fly & Bag, un servicio que combina la gestión de indemnizaciones por incidencias aéreas con la protección total del equipaje, todo ello pensado para proporcionar tranquilidad y confianza tanto a los viajeros como a los agentes.

Viajar, aunque emocionante, puede estar lleno de imprevistos. Desde retrasos y cancelaciones hasta la temida pérdida de equipaje, estos contratiempos pueden generar frustración y dañar la confianza

del cliente en la agencia. Fly & Bag no solo mitiga estos problemas, sino que también convierte lo que podría ser una experiencia negativa en una oportunidad para demostrar compromiso y profesionalidad.

**Una solución integral para los retos más comunes. El respaldo de Blue Ribbon Bags: Experiencia y tecnología al servicio del cliente**

Desde 2011, Blue Ribbon Bags ha liderado el sector de la localización y recuperación de equipajes perdidos a nivel mundial. Lo que distingue a esta empresa no es solo su alcance global, sino también su enfoque innovador: si una maleta no se recupera en un plazo de 96 horas, el cliente recibe una indemnización automática de 1.000 €, sin necesidad de presentar justificantes del contenido.

Este servicio, que opera con tecnología de vanguardia y colabora con aerolíneas y aeropuertos de todo el mundo, asegura una gestión rápida y efectiva de

incidencias de equipaje. Gracias a esta alianza, las agencias de viajes pueden ofrecer una solución que se adelanta a las necesidades del cliente, reforzando su confianza en cada interacción.

## Fly & Bag: Mucho más que un complemento de viaje

Fly & Bag no solo se limita a la protección del equipaje. Este servicio integral también cubre las reclamaciones por retrasos y cancelaciones de vuelos.

Reclama Travel se encarga de gestionar todo el proceso, desde la verificación inicial hasta la recepción del 100% de la indemnización, sin costes adicionales más allá de un cargo único de 25 € + IVA en caso de éxito. **Si el cliente no cobra, no paga.**

Con Fly & Bag, las agencias de viajes pueden garantizar que sus clientes están protegidos ante los imprevistos más comunes, posicionándose como un referente en atención y servicio.

**Beneficios para las agencias de viajes: Más que un servicio, una estrategia**

**1. Diferenciación en un mercado competitivo:** Ofrecer Fly & Bag permite a las agencias destacar frente a la competencia al incluir servicios exclusivos que no suelen estar cubiertos por los seguros tradicionales.

**2. Fidelización del cliente:** Resolver incidencias de manera efectiva refuerza la confianza de los clientes, transformándolos en embajadores de la marca.

**3. Generación de ingresos adicionales:** Fly & Bag puede comercializarse como un servicio complementario, generando comisiones y mejorando la rentabilidad de cada transacción.

**4. Facilidad de gestión:** Las agencias solo necesitan incluir Fly & Bag en la reserva;

Reclama Travel y BRB se encargan del resto, permitiendo a los agentes concentrarse en su especialidad: crear experiencias inolvidables.

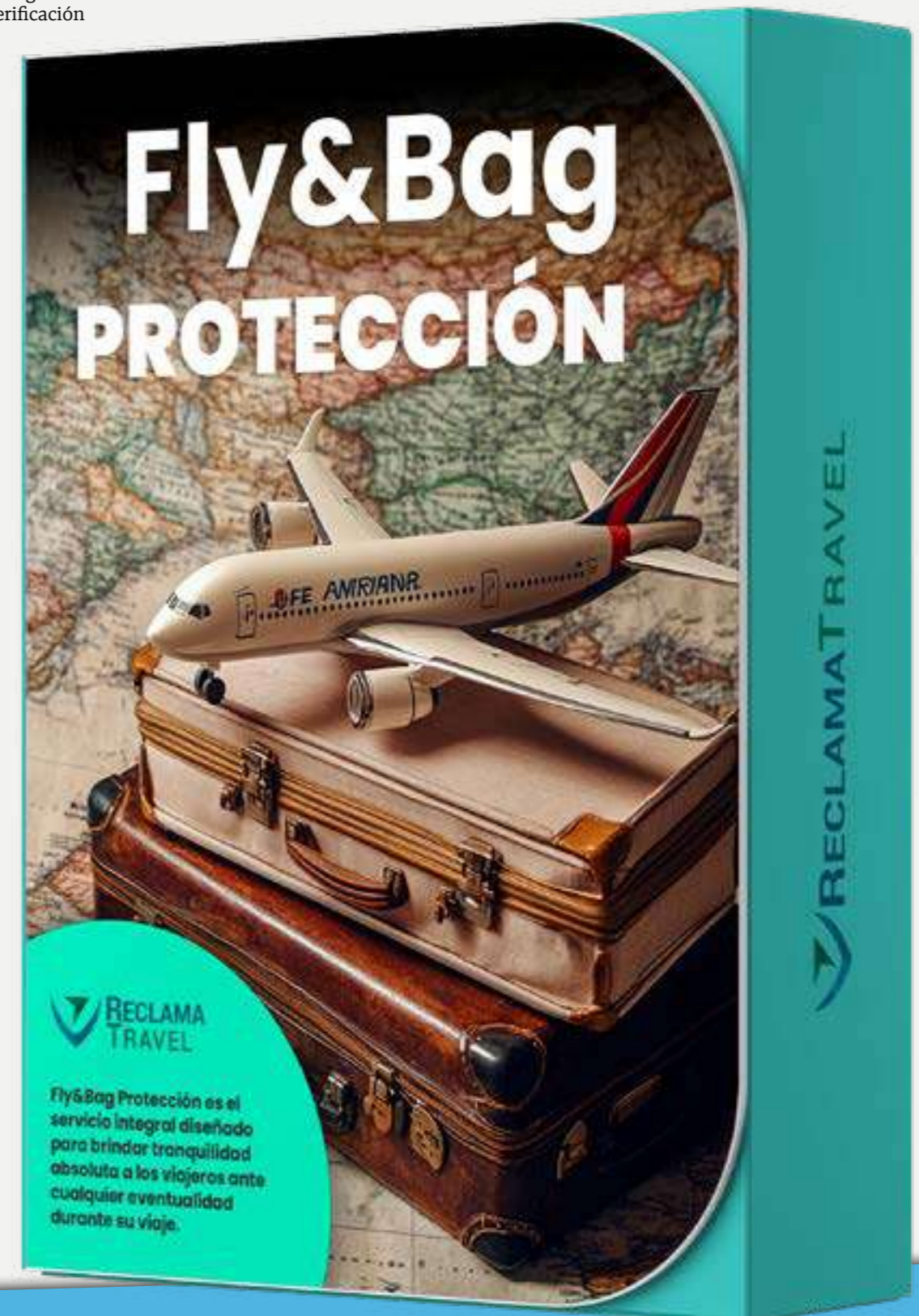
**5. Reputación y confianza:** Al ofrecer un servicio respaldado por tecnología avanzada y una red global, las agencias consolidan su imagen como profesionales comprometidos con la excelencia.

**El impacto de Fly & Bag en la experiencia del cliente**

**Antes del viaje:** Contratación sencilla. Los clientes pueden incluir Fly & Bag al momento de reservar su viaje a través de su agencia de confianza. Este servicio también puede ofrecerse como un regalo promocional, aumentando el valor percibido de la agencia.

**Durante el viaje:** Respuesta inmediata ante imprevistos

**Incidencias de equipaje:** Si una maleta no llega a destino, el cliente solo debe



reportar el incidente a la aerolínea y notificar a BRB.

La empresa activa de inmediato su red global para localizar el equipaje. Si este no aparece en 96 horas, el viajero recibe una compensación automáticamente de 1.000 €.

• **Problemas con el vuelo:** Ante retrasos o cancelaciones, Reclama Travel gestiona todo el proceso de reclamación, asegurando que el cliente reciba la indemnización correspondiente sin complicaciones.

**Después del viaje: Confianza y fidelidad garantizadas**

Los clientes no solo valoran la tranquilidad de saber que están

protegidos, sino también la sensación de que su agencia se preocupa por cada detalle. Este nivel de atención genera una fidelidad duradera y multiplica las recomendaciones.

**Fly & Bag: Una herramienta estratégica para el futuro de las agencias de viajes**

En un momento en el que los clientes buscan algo más que precios competitivos, Fly & Bag ofrece una oportunidad única para elevar el nivel de servicio. Este producto no solo soluciona problemas, sino que también transforma la manera en que las agencias interactúan con sus clientes.

Reclama Travel y Blue Ribbon Bags no solo han creado un servicio innovador,

sino que también han dado a las agencias de viajes una poderosa herramienta para diferenciarse, aumentar sus ingresos y consolidar su reputación. Fly & Bag es mucho más que un producto: es una promesa de tranquilidad, confianza y excelencia.

Conviértete en una agencia de referencia y ofrece a tus clientes la tranquilidad que merecen. Descubre cómo Fly & Bag puede transformar tu negocio y garantizar que cada viaje sea una experiencia inolvidable.

Si aún no dispones en tu agencia de este servicio, ponte en contacto con Reclama Travel a través del email comercial@reclamatravel.com o por teléfono en el 960 660 283.

## ¡EL MEJOR EGIPTO A UN PASO!

VUELO DIRECTO DESDE CIUDAD DE ORIGEN

¡CON ABU SIMBEL EN AVIÓN!



## ¡VUELOS DIRECTOS DESDE 17 CIUDADES DIFERENTES!

BARCELONA	GRANADA	OVIEDO	MÁLAGA	SANTIAGO DE COMPOSTELA	BILBAO	VALENCIA	VALLADOLID	
3/08 - 10/08 17/08 - 24/08 - 21/12	31/08	07/09	14/09	21/09	28/09	05/10 - 14/12	12/10	
VITORIA	SANTANDER	ZARAGOZA	ALICANTE	PALMA DE MALLORCA	BADAJOS	PAMPLONA	SEVILLA	MADRID
19/10	26/10	02/11	09/11	16/11	23/11	30/11	7/12	28/12

## CAPRICHOS DEL NILO

CON ABU SIMBEL EN AVIÓN

¡Ahora puedes disfrutar del **Egipto** más caprichoso y especial saliendo **desde tu ciudad!**

- ✓ Vuelos internacionales directos + Vuelo interno Abu Simbel
- ✓ 3 noches **Cairo** + 3 noches **Crucero Nilo** + 1 noche **Luxor**
- ✓ **Guía** egiptólogo en **español** durante todo el viaje
- ✓ Traslados, visitas y entradas **incluidas** según itinerario
- ✓ Equipo propio en destino con **asistencia 24 horas**



¿Quieres en El Cairo **pensión completa** y repleto de excursiones, incluido El Nuevo Gran Museo?

¡Consulta **Caprichos del Nilo al Completo!**

**¡RESERVA YA Y NO PIERDAS TU PLAZA PARA DISFRUTAR DEL MEJOR EGIPTO DESDE TU CIUDAD!**



**Deja de piedra a tus clientes**

Regala Fly&Bag y haz **la mejor Preventa** en tu **Agencia para 2025**



# GRUPO VDT

## Consolidador Aéreo Internacional

ACTUALIZAMOS NUESTRA IMAGEN,  
MANTENEMOS NUESTRO GRUPO



MULTI IATA  
EN 5 PAÍSES



CONEXIÓN NDC



DEPARTAMENTO  
DE GRUPOS



CALENDARIO REAL  
DE CUPOS



MULTI GDS



TARIFAS NEGOCIADAS:  
ÉTNICAS, TTOO, ESPECIALISTAS,  
DINÁMICAS Y PYMES.  
PLAZAS EXCLUSIVAS Y CHARTER



MEMBRESÍA:  
EMISIÓN A 0€